

# CARTA DEI SERVIZI

# BIO-TEST s.r.l.

## LABORATORIO ANALISI E RICERCHE CLINICHE

Titolare del Documento

BIOTEST SRL	Biostest srl	
	P.IVA 01591011000 Via Flavio Stilicone n. 264 00175 - Roma	
Ed. Rev.	Motivazione	Data

Timbro e Firma del R. legale e del DT

*Il presente documento contiene informazioni e dati di Biostest srl. Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.*

**PREMESSA****SEZIONE PRIMA****Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali****La Struttura****I'Organizzazione****Principi Fondamentali****Diritti e doveri dei Pazienti****Obiettivi della Società****Vision , Mission****SEZIONE SECONDA****Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati****Tipologia di prestazioni Erogate****Modalità di Prenotazione****Presa in Carico del Paziente****Gestione delle urgenze****SEZIONE TERZA****Standard di qualità, impegni e programmi****SEZIONE QUARTA****Meccanismi di tutela e di verifica****Reclami****Organi di tutela dei pazienti****Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi****SEZIONE QUINTA****Umanizzazione****Comunicazione facilitata con il cliente****ALLEGATI:**

**TARIFFARIO  
ELENCO ESAMI  
ELENCO ESAMI INVIATI PRESSO CENTRO DEPUTATO A FASE ANALITICA****PREMESSA**

*Gentile utente,*

*La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Presidio, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Presidio e le modalità per accedervi. La Carta dei servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Presidio per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.*

*Biostest srl attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Presidio.*

*L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Presidio, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.*

*Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.*

*A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti alla segreteria. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.*

*Inoltre, per segnalare disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.*

*Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.*

*Cordialmente*

*L'amministratore Unico*

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

Il LABORATORIO ANALISI BIOTEST SRL è stato Autorizzato all'esercizio e Accreditato con il SSR con DCA U00396 del 6/12/2012.

L'Accreditamento con il SSR è stato confermato con DGR 852/2022.

La sede del Laboratorio si trova a Roma, in via Flavio Stilicone ,264.

Nel 2018, in seguito alla politica di riordino dei Laboratori, voluta dalla Regione Lazio, si è unito in una rete di laboratori, denominata "Rete specialista 4.0", con capofila Ematolab SNC, a cui si inviano gli esami in regime di accreditamento.

Nel marzo del 2022 il Laboratorio è stato rilevato da una nuova compagnia sociale che ha scommesso sulle potenzialità di questa azienda sanitaria.

La Direzione adotta un Sistema della Qualità e si impone un rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Presidio.

### La Struttura

La struttura con una superficie di circa 204 m<sup>2</sup> sorge conta 6 vetrine che occupano il piano strada di un edificio sito a Roma in Via Massa Marittima N. 8-20. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabile. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati all'attività svolta e la sala di accettazione/attesa è predisposta per un picco massimo di 30 persone. Il numero medio di prestazioni giornaliere è di circa 360 esami al giorno.

Il laboratorio garantisce il comfort negli ambienti/arredi e la privacy in tutto il percorso sanitario.

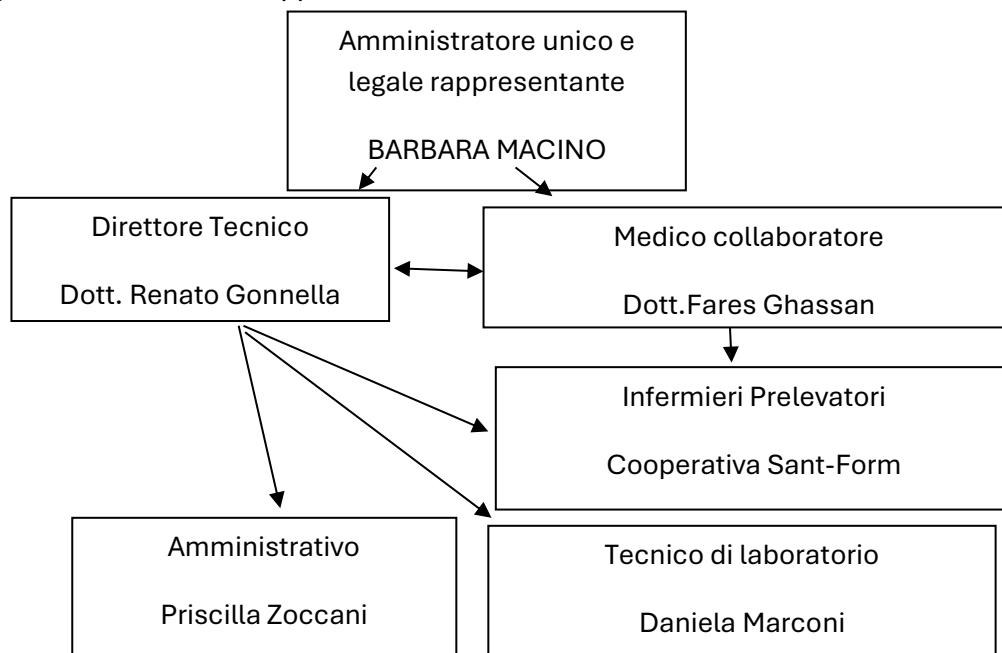
Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

## l'Organizzazione

La nostra Organizzazione è così rappresentata<sup>1</sup>:



**L'Amministratore Unico** del Presidio è Barbara Macino; all'Amministratore Unico è affidato il controllo e la gestione dell'attività Amministrativa del laboratorio, in particolare: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, determinare gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilire il budget di investimento, supervisionare gli affari generali e

finanziari, definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire l'area Amministrazione/Segreteria.

E' inoltre preposto alla gestione rapporti con gli Enti ed alla gestione del personale dei settori amministrativi e di segreteria.

**Il Direttore Tecnico** è il Dr RENATO GONNELLA, a cui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

**Il personale sanitario, medico e non**, in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Presidio persegue.

## Principi Fondamentali

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

**Uquaglianza e rispetto:** l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

**Imparzialità ed obiettività:** ogni persona che presta un servizio all'interno del Presidio opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

**Continuità:** l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscono adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Presidio. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Diritto di scelta:** ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

**Partecipazione:** Il Presidio garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Presidio, compilando, ad esempio, il modulo

“Valutazione soddisfazione del Cliente”, che viene sottoposto ai Pazienti, per poi essere consegnato, compilato, in Accettazione.

**Efficacia ed efficienza:** sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

**Informazione:** l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale di Accettazione e dal Direttore Tecnico; la consegna di documentazione d'informativa specialistica; il sito Internet ed i cartelli pubblicitari.

**Accoglienza:** l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in Accoglienza, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

**Tutela:** la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

**Standard di Qualità:** La Qualità dei servizi erogati dal Presidio è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Presidio, nonché dai requisiti stabiliti dal Commissario ad Acta, relativamente all'ottenimento dell'accreditamento al SSN/SSR. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Presidio è sottoposto.

La Direzione del **PRESIDIO** si è impegnata ad adottare la **“Carta dei Diritti del Paziente Internazionale”** di seguito riportata in sintesi.

**Diritto alla vita** Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

**Diritto di cura ed assistenza** Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

**Diritto di difesa** Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

**Diritto di prevenzione** Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

**Diritto di parola e di ascolto** Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

**Diritto di informazione** Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

**Diritto di partecipazione** Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

**Diritto alla critica** Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

**Diritto al rispetto e al pudore** Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

**Diritto di pensiero e di religione** Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

## Diritti e doveri dei Pazienti

L'organizzazione assicura:

- **Il Diritto All'informazione-Consenso Informato:** Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici competenti e dei terapisti;
- **Il Diritto Alla Riservatezza:** In fase di Accettazione, l'utenza può visionare l'informativa privacy integrale esposta. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.
- **Doveri dell'utente** Tra i doveri dell'utente c'è quello, fondamentale, di collaborare con i medici ed il personale del laboratorio per rendere più efficace la cura e/o le prestazioni richieste. L'utente deve inoltre rispettare i regolamenti e le disposizioni del laboratorio a vantaggio della serenità dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi. Bisognerà, in particolare, tenere costantemente presenti le esigenze degli altri utenti nell'uso delle strutture comuni e astenersi dal fumo.

## Obiettivi della Società

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante i servizi di Laboratorio generale di base accreditato.

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale del Presidio.

## Vision , Mission

### La Visione

La nostra strategia è fare del Presidio un riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta dei servizi di Laboratorio di analisi di base.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche
- soddisfare tutte le richieste del cittadino utente in riferimento alla realtà di Roma, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva
- eccellere nell'erogazione dei servizi

### La Missione

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

#### **Prestazioni professionali**

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

#### **Prestazioni di Servizio all'utente**

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

#### **Risorse Tecnologiche**

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni fisioterapiche.

#### **Risorse Umane**

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

### **Riconoscimento Istituzionale**

Mantenere l'accreditamento all'interno del Servizio Sanitario Nazionale

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

## **SEZIONE SECONDA**

Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

### **Dove siamo e come raggiungerci**

Il **PRESIDIO** si trova in via Flavio Stilicone 264, a Roma, nel quartiere denominato “Tuscolano”.

**Parcheggio:** pubblico gratis su strada

#### **Orario di apertura segreteria:**

dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 7.30 alle ore 14.30  
SABATO dalle ore 7.30 alle ore 12.00

#### **Orario ritiro referti:**

Dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 16.00 alle ore 18.00

#### **Orario prelievi di laboratorio:**

dalle ore 7.45 alle ore 10.30

**Casi Urgenti:** in accordo con personale della struttura, le tempistiche di refertazione possibile in base l'idoneità della struttura all'erogazione delle prestazioni richieste, possono effettuarsi in qualsiasi momento.

**Cartelli e personale potranno indirizzare l'utenza straniera all'utilizzo dei nostri servizi.**



## In automobile

Il **PRESIDIO** è comodamente raggiungibile con mezzi propri.

## Mezzi Pubblici

Metropolitana linea A fermate Giulio Agricola o Lucio Sestio  
Autobus line 558 fermata Tuscolana

## Tipologia di prestazioni Erogate

La struttura, diretta dal Dott. Renato Gonnella, eroga le seguenti prestazioni di Laboratorio di Analisi di base, in regime di accreditamento e privato\*:

1. Chimica Clinica
2. Batteriologia
3. Ematologia e Coagulazione.
4. Immunoenzimatica.

\*Per il dettaglio delle prestazioni (se accreditate o private e relativi importi) vedi il tariffario allegato a questo documento o richiedilo in accettazione.

Il Laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi di laboratorio richieste, ricorrendo, per quelle in accreditamento, al capofila della Rete Specialistica 4.0 Ematolab.

## Modalità di Prenotazione

La prenotazione delle prestazioni non è necessaria, tranne che per analisi che richiedono un lungo

tempo di permanenza in sede (ad esempio curva glicemica).. Il paziente in accreditamento e privato può recarsi direttamente al Presidio, presso la segreteria e le accettazioni avvengono in base all'ordine di arrivo o alla gravità della situazione (es. urgenze, interventi etc..). Si attribuisce ad ogni paziente tramite il programma gestionale, un ID identificativo, per la trasparenza nelle prenotazioni.

## **Esecuzione Delle Prestazioni**

### **Prelievi**

La struttura effettua prelievi dal lunedì al sabato dalle ore 07.30 alle ore 10.00;

### **Documenti Necessari**

Per accedere alle prestazioni erogate dal Presidio, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità in corso di validità;
- Tessera Sanitaria

In base alla tipologia di prestazioni, dovrà presentare:

#### **A. Esami in accreditamento**

- Prescrizione (ricetta rosa o dematerializzata) valida (1 anno).

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome
- Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Codice Fiscale paziente
- Tipo della prestazione richiesta, diagnosi, patologia
- Timbro e firma del medico
- Data

#### **B. Esami in regime privato**

- Prescrizione medico specialista
- Richiesta diretta del paziente.

Per tutte le prestazioni, il Desk Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni all'esame).

## ESENZIONI DALLA PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA (TICKET)

Hanno diritto all'esenzione per reddito, i cittadini che appartengono alle categorie che seguono ([Legge 537/1993 e successive modificazioni](#) - art. 8, comma 16).

### Categorie di esenti (CODICE E01):

Cittadini di età inferiore a sei anni e superiore a sessantacinque anni, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito annuo complessivo non superiore a 36.151,98 euro.

### (CODICE E02):

Disoccupati e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito annuo complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico.

### (CODICE E03):

Titolari di pensioni sociali e loro familiari a carico.

### (CODICE E04):

Titolari di pensioni al minimo di età superiore a sessant'anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito annuo complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico

### Note

1. Per "nucleo familiare" si intende il nucleo rilevante a fini fiscali (e non anagrafici), composto dall'interessato, dal coniuge non legalmente separato e dagli altri familiari fiscalmente a carico (art. 1 del [decreto ministeriale 22/1993](#)).

Il coniuge fa sempre parte del nucleo fiscale anche se è fiscalmente indipendente (e presenta autonomamente la propria dichiarazione dei redditi) o non convivente (risiede in un'abitazione diversa da quella del coniuge). A seguito della [legge 20 maggio 2016, n. 76](#), anche le persone dello stesso sesso unite civilmente, fanno parte dello stesso nucleo fiscale l minore di anni sei appartiene al nucleo fiscale dei genitori se coniugati. In caso di genitori conviventi, il minore di anni sei appartiene a nucleo fiscale del genitore cui il minore è fiscalmente a carico. Nel caso in cui il bambino sia fiscalmente a carico di entrambi i genitori, è possibile scegliere la situazione più favorevole, vale a dire considerare il bambino appartenente al nucleo del genitore il cui reddito non supera il limite previsto (€ 36.151,98).

Per "familiari fiscalmente a carico" si intendono i familiari per i quali l'interessato gode di detrazioni fiscali (in quanto titolari di un reddito annuo inferiore a 2.840,51 euro). Le categorie di familiari a carico sono definite dall'art. 12 del [TUIR](#) (**Testo unico imposte sui redditi**).

1. Il reddito annuo complessivo del nucleo familiare è pari alla somma dei redditi dei singoli membri del nucleo.
2. Ai fini dell'esenzione per motivi di reddito, è necessario prendere in considerazione il reddito complessivo dell'anno precedente.
3. Il termine "disoccupato" è riferito esclusivamente al cittadino che abbia cessato per qualunque motivo (licenziamento, dimissioni, cessazione di un rapporto a tempo determinato) un'attività di lavoro dipendente e sia iscritto al Centro per l'impiego in attesa di nuova occupazione. Non può considerarsi disoccupato il soggetto che non abbia mai svolto attività lavorativa, né il soggetto che abbia cessato un'attività di lavoro autonoma, né chi è in cassa integrazione guadagni, sia essa ordinaria che straordinaria. Sono, invece, equiparati ai disoccupati i soggetti in mobilità.

Come si esercita il diritto all'esenzione e nuove modalità di verifica

Nel corso del 2011 nelle Regioni sono entrate in vigore le nuove modalità di verifica delle esenzioni per reddito, stabilite dal [Decreto ministeriale 11 dicembre 2009](#).

**Il medico prescrittore (medico di famiglia e pediatra)**, che possiede la lista degli esenti fornita dall'Anagrafe tributaria attraverso il sistema Tessera Sanitaria, all'atto della prescrizione di prestazioni di specialistica ambulatoriale verifica, su richiesta dell'interessato, se l'assistito ha diritto all'esenzione (per i codici **E01, E03, E04**), e **riporta il relativo codice sulla ricetta**

Se l'assistito non risulta nell'elenco degli esenti per reddito, il medico annulla con un segno la casella contrassegnata dalla lettera «N» (non esente) presente sulla ricetta.

**L'assistito non deve più apporre nessuna firma sulla ricetta** come accadeva in precedenza. Alcune tipologie di utenti, pur avendo diritto all'esenzione dal ticket, non compaiono nella lista del proprio medico curante: sono coloro che non hanno l'obbligo di presentare la dichiarazione dei redditi (pensionati al minimo e pensionati sociali) e i disoccupati; questi assistiti devono autocertificare annualmente il reddito percepito nell'anno precedente presso la ASL di residenza che

rilascia un apposito attestato. Analogamente, deve rivolgersi alla propria ASL di residenza l'assistito che ritiene di possedere i requisiti per l'esenzione per reddito, ma che non è presente nella lista in possesso del medico. I disoccupati devono autocertificare anche lo stato di disoccupazione e impegnarsi a comunicare tempestivamente la cessazione di questa condizione.

**Se le condizioni di reddito cambiano e non si ha più diritto all'esenzione, occorre comunicarlo tempestivamente alla propria ASL di residenza.**

### **LIMITE MASSIMO DI SPESA (TICKET) DA PARTE DELL'ASSISTITO, PER IL PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI IN REGIME DI ACCREDITAMENTO**

Il costo delle prestazioni di laboratorio in regime di convenzione (dietro presentazione di impegnativa valida), per coloro i quali non godano di esenzioni (per reddito, età, patologia, ecc) è stabilita, per legge, fino al limite massimo, **per ciascuna ricetta presentata**, di euro 36,15

Ogni impegnativa può contenere fino ad un massimo di otto prestazioni.

Il pagamento delle prestazioni è, di norma, effettuato all'atto della richiesta e/o della consegna della ricevuta fiscale.

### **PRESTAZIONI DOMICILIARI**

Per gli utenti impediti che hanno bisogno di prestazioni di laboratorio è attivo un servizio di prelievi a domicilio. La tariffa per il servizio varia a seconda dell'ubicazione del domicilio del paziente e può essere richiesto preventivamente in segreteria

### **Consenso informato**

In fase di accettazione e prima di procedere sala sala prelievi, l'utente è messo al corrente della politica inerente la tutela dei dati personali e particolari attuata dall' BIOTEST, il cui documento completo è presente e visionabile in ogni momento in sala attesa.

Per accedere ai nostri servizi, il paziente deve effettuare un'azione positiva, sottoscrivendo il documento di presa visione del regolamento sulla privacy, il cui estratto è presente anche sul banco accettazione sottoscritto deve essere acquisito il Consenso Informato da parte dell'operatore.

## Flusso Operativo

### Pre-accettazione

Arrivo in laboratorio. Ritiro del numero d'ordine.

### Accettazione

Chiamata in ordine progressivo al desk di accettazione; consegna dei documenti da parte del paziente; riconoscimento del paziente tramite carta d'identità in corso di validità e tessera sanitaria, accettazione delle prestazioni e dei campioni biologici; consegna ricevuta dell'accettazione; firma eventuale consenso informato.

### Prelievo

Chiamata, da parte del prelevatore, del paziente tramite numero di accettazione; esecuzione del prelievo; congedo del paziente; trasporto dei prelievi e dei campioni biologici verso l'area analitica.

### Area analitica

Controllo e preparazione dei prelievi e dei campioni biologici; preparazione delle apparecchiature; preparazione dei campioni da inviare al Capofila; analisi dei campioni e loro stoccaggio; controllo dei risultati ottenuti su supporto cartaceo.

### Segreteria

Inserimento dei risultati su sistema informatico; stampa e firma del referto completo, consegna referti.

Il referto da consegnare al paziente viene stampato dalla segretaria, validato dal DT e successivamente disposto in ordine alfabetico in un idoneo raccoglitore chiuso.

In particolari situazioni ed in deroga ai normali tempi di lavorazione, il Centro consente la consegna urgente dei referti. I casi per il ritiro urgente dei referti sono:

- pazienti sottoposti a monitoraggio in terapia anticoagulante;
- pazienti sottoposti in terapia antiblastica;
- pazienti con sospetto di diagnosi che prevede il ricovero urgente.

### Pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni va effettuato prima dell'esecuzione delle stesse o al massimo al ritiro dei referti.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Il pagamento delle prestazioni può avvenire tramite: Contanti, Bancomat/Carta di Credito e Bonifico.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

### **URGENZE**

Per prestazioni urgenti si intendono quelle definite dal Direttore tecnico anche su eventuale sollecitazione da parte del paziente, sulla base delle necessità diagnostiche o, in sua assenza, dal medico responsabile di sala di turno.

In generale, fra le prestazioni erogate si considerano urgenti: esame emocromocitometrico, glicemia, tempo di protrombina, marcatori enzimatici dell'infarto e tutti gli esami eventualmente segnalati come urgenti dal medico prescrittore.

Nel caso di richieste di prestazioni urgenti il laboratorio si attiva per rispondere a tali esigenze procedendo all'accoglienza del Cliente senza rispettare l'ordine di presentazione della richiesta di analisi e refertando nel tempo più breve possibile.

### **Consegna dei referti e disponibilità dei risultati**

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione della fattura o della distinta di prelievo della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata, in tal caso la fattura o la distinta di prelievo dovranno portare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata.

I pazienti vengono invitati a ritirare obbligatoriamente le analisi erogate in regime di accreditamento entro il termine massimo di giorni 30 (legge 407 del 29/02/90), pena la formale comunicazione alla ASL per referto non ritirato.

La data di ritiro dei referti è specificata sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione e comunque il termine massimo per la consegna dei referti in base alla complessità del test.

### **Richiesta Documentazione sanitaria**

I pazienti possono richiedere, formalmente, copia della documentazione sanitaria in segreteria, questa, verrà consegnata entro 7 giorni lavorativi.

### **Modalità di Raccolta dei Campioni da Esaminare**

***Prelievo del sangue***

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno (dalle ore 20-22 del giorno prima). E' permessa la sola assunzione di acqua. Non occorre appuntamento.

***Esame delle urine***

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare deve essere acquistato in farmacia.

***Urinocoltura***

**(Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)**

Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere acquistato in farmacia.

Procedere come segue:

1. Eseguire un'accurata pulizia locale;
2. Scartare le prime gocce di urina;
3. Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;
4. Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

***Raccolta urine delle 24 ore***

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere acquistato in farmacia. Per eseguire correttamente la raccolta:

1. Scartare la prima urina del mattino;
2. Raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente.

Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta.

Questo tipo di raccolta è necessaria per le seguenti analisi: prove di funzionalità renale, metaboliti, quadro elettrico urinario, gravidanza.

***Feci: esame per la ricerca dei parassiti***

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

***Feci: esame per la ricerca del sangue occulto***

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Per l'esecuzione del test è necessario fare attenzione che non ci sia sanguinamento delle gengive; evitare il periodo mestruale.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

***Feci: esame culturale (coprocoltura)***

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio.

Segnalare se sono in corso terapia antibiotiche. Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

### ***Prova immunologica di gravidanza (su urina)***

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 10-12 giorni dal concepimento.

### ***Curva glicemica***

Questo esame viene effettuato in due giornate consecutive, il primo giorno il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo del sangue per il controllo della glicemia basale, se la glicemia non avrà valore superiore a 130 mg/dl il paziente potrà venire in struttura il giorno dopo per l'esecuzione della curva completa. Quindi il secondo giorno, successivamente all'assunzione di una precisa quantità di glucosio, saranno effettuati altri 6 prelievi, uno ogni 30 minuti o come richiesto dalla prescrizione medica.

### ***Creatinina clearance***

Presentarsi al laboratorio digiuni e con la raccolta delle urine delle 24h (vedi raccolta urine 24h).

### ***Urea clearance***

Presentarsi al laboratorio digiuni e con la raccolta delle urine delle 24h (vedi raccolta urine 24h).

**LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTI I FOGLI INFORMATIVI SULLA PREPARAZIONE ED ESECUZIONE DELLE ANALISI. IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE È DISPONIBILE PER QUALUNQUE ULTERIORE CHIARIMENTO**

## SEZIONE TERZA

## Standard di qualità, impegni e programmi

**Fattori e standard di qualità**

L'utente che fa esperienza concreta di una particolare prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di accettazione ed esecuzione della prestazione
2. Confort e privacy dei pazienti durante tutto il percorso
3. Informazioni date al paziente sulla prestazione e suo risultato

**Tempi di attesa**

Il cittadino, come sancito dalle leggi nazionali e regionali, ha la possibilità di poter liberamente scegliere dove farsi curare e da chi farsi curare, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale.

Il cittadino può individualmente esercitare il proprio potere di controllo sui servizi erogati dalla struttura; a riconoscimento di tale potere Biostest srl ha posto a disposizione degli utenti una scheda di valutazione del Servizio da cui trae gli spunti per individuare gli interventi volti al miglioramento del Servizio stesso.

La qualità del servizio è basata su fattori quali: la tempestività\* per le prestazioni richieste, la facilità di accesso alla struttura in cui sono state eliminate tutte le barriere architettoniche per i disabili, controllo dei tempi di attesa nella struttura e liste di attesa programmate in rapporto al budget, le informazioni preventive, l'accoglienza all'ingresso, la documentazione sui servizi, l'informazione, l'assistenza sanitaria, le relazioni umane e sociali, il *comfort* con il controllo delle condizioni microclimatiche, la pulizia, la riservatezza dei dati, l'uso del telefono.

Di seguito la scheda con i tempi di attesa medi rilevati:

SETTORE	TEMPO MEDIO DI ATTESA
ACCETTAZIONE	4 MINUTI
PRELIEVO	5 MINUTI

REFERTO	1 GIORNO
INFORMAZIONI	5 MINUTI

## Impegni e programmi

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

## SEZIONE QUARTA

### Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati - con la stesura di una specifica procedura

#### Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa.

I reclami sono indirizzati al Responsabile della struttura e/o Responsabile della Qualità (Barbara Macino) attraverso la segreteria negli orari di apertura del Presidio, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 7 gg dal ricevimento della richiesta.

## **Organi di tutela dei pazienti e procedure di accesso delle organizzazioni di volontariato**

La Direzione informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

Il TDM è

**Cittadinanzattiva onlus**

**Lazio- Sede regionale e PiT**

**via Ariosto 3 00185 Roma**

**martedì e giovedì dalle 10:00 alle 13:00**

**tel. 06/80307021-Email: [pitroma.ca@gmail.com](mailto:pitroma.ca@gmail.com)- [cittadinanzattiva.lazio@gmail.com](mailto:cittadinanzattiva.lazio@gmail.com)**

Le Associazioni di rappresentanza possono esercitare azioni di tutela dei propri diritti in caso di: disservizio o limitazione della fruibilità delle prestazioni; particolari necessità da parte dei loro associati/assistiti, violazione leggi o i regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari; azioni lesive della propria dignità o dei propri diritti da parte degli operatori dell'Azienda.

L'Ufficio di Segreteria attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e le segnalazioni e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione dei Servizi e alla Direzione Generale per le decisioni in merito.

L'utente, i parenti, gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti possono attivare le procedure di tutela con le seguenti modalità:

- mediante segnalazione A/R da inviarsi alla attenzione del Direttore o dell'Amministratore di Biotest srl via Massa Marittima 14/20 00148, Roma
- mediante la compilazione di moduli opportunamente predisposti e disponibili presso l'accettazione e le cassette reclami e proposte;
- mediante esposizione, verbale e/o telefonica (allo 06 657 2161), dei fatti ritenuti lesivi dei propri diritti all'operatore il quale compilerà la scheda di segnalazione per conto dell'utente. Per ogni reclamo pervenuto viene predisposto il relativo riscontro a firma del Direttore dopo aver effettuato le opportune verifiche. Vengono prese in considerazione anche le segnalazioni anonime.

### **Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo**

### **Relazione sullo stato degli standard**

Il **PRESIDIO** garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, redatto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

### **Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

Il **PRESIDIO** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

Allegati: All. 1 – Elenco personale in Servizio<sup>①</sup>

All. 2 - Tariffario<sup>①</sup>

All.3- Carta dei diritti internazionali dei pazienti

<sup>1</sup> a richiesta in accettazione.

## SEZIONE QUINTA

## UMANIZZAZIONE

**Attivita' orientate a migliorare l'accoglienza ed a garantire la flessibilita', umanizzazione , integrazione e personalizzazione dell'assistenza**

La Direzione ha promosso una serie di migliorie, al fine di rendere confortevole l'attesa del paziente all'interno della struttura.

**Abbattimento delle attese in piedi**

Per chi si reca direttamente presso il laboratorio, è stato istituito un servizio elimina code: il cliente all'arrivo in laboratorio stacca da una apposita macchinetta il biglietto che indica il numero progressivo del suo arrivo presso la struttura; attende **seduto** che il numero in suo possesso appaia sul display, ben visibile in sala di attesa, quindi si avvicina al banco dell'accettazione per richiedere la prestazione.

Una volta conclusa la fase di accettazione richiesta il sistema assegna automaticamente il numero di entrata in sala prelievo, così da consentire al paziente di attendere nella sala dedicata il proprio turno.

Le urgenze, individuate da DIR possono avere la priorità rispetto alla coda naturale.

**Dignita' del paziente**

Al fine di preservare la dignità del paziente in relazione al genere, all'età, al credo religioso ecc, per le analisi/visite/raccolta campioni, che possano risultare particolarmente imbarazzanti (per è possibile chiedere la presenza di un operatore del proprio sesso o prendere appuntamento con lo stesso, in caso di indisponibilità nell'immediato.

**Identificazione soggetti fragili**

La Direzione ha sensibilizzato ed addestrato tutti coloro che partecipano alla fase della accettazione alla individuazione di soggetti che si trovano in situazioni, anche temporanee di fragilità.

In particolare:

Fragilità Fisica ( es. disabili, anche temporanei, donne in evidente stato di gravidanza, soggetti con chiari sintomi influenzali ecc.)

In tali casi, la Direzione o, in sua mancanza la UA, anche autonomamente, in caso valuti la situazione come grave, a rischio o anche di semplice stress per il paziente:

- mette a suo agio lo stesso, facendolo accomodare, caso di mancanza di posti in sala accettazione in uno degli ambulatori disponibili
- chiede al personale di sala prelievi di turno di eseguire il prima possibile il prelievo, indipendentemente dal n. di accettazione assegnato.

Altre tipologie di fragilità ( es. disagio economico ecc.)

La UA, al momento della accettazione, e rispettando le linee guida dettate dalla normativa sulla privacy, informa l'utente si parametri stabiliti dalla regione Lazio in merito ad esenzioni diverse da quelle per patologia (es. reddito in relazione all'età, alla disoccupazione ecc.).

### **Requisiti specifici confort delle aree dedicate ai visitatori ed agli accompagnatori**

Inoltre, la Direzione ha definito e formalizzato specifici requisiti riguardanti il comfort delle aree dedicate al personale e delle aree di attesa per accompagnatori e visitatori.

In particolare, ogni area di attesa deve:

- Essere dotata di sistema di areazione a norma
- Essere dotata di numero congruo di sedute in rapporto alle presenze attese
- Essere dotata di servizi igienici sempre puliti ed accessibili anche ai disabili

Oltre alle sale di attesa comune, in caso di malessere o lunghe attese è possibile fa accomodare il paziente in salette dedicate fornite di lettini.

### **Semplificazione degli adempimenti amministrativi**

Al fine di semplificare gli adempimenti amministrativi di accettazione è possibile recarsi presso BIOTEST il giorno prima o inviare la documentazione a mezzo mail (prescrizioni, impegnative ecc), così da richiedere un controllo preventivo di congruità della documentazione (scadenze, controllo codice fiscale, pre accettazione delle prestazioni, adempimento normativa privacy, aggiornamento dei dati personali).

**Comunicazione facilitata con il cliente**

Al fine di garantire una migliore accessibilità alla struttura, ciascun operatore è dotato il cartellino di riconoscimento.